

# **Final Project 1**

Code: MGM 496-PMG496

## **Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

عنوان المشروع  
أثر التحول الرقمي في إدارة العمليات التشغيلية في مجال تجارة  
قطع غيار السيارات

أسم الطالب  
عثمان محمد ناصر حنش

مشروع تخرج- 1  
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف  
د. عبدالرحيم نادر  
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

## جدول المحتويات

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             | 3  |
| 1.1. المقدمة: .....                                    | 4  |
| 1.2. مشكلة الدراسة .....                               | 5  |
| 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....                  | 5  |
| 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي .....                | 5  |
| 1.3. أهمية الدراسة .....                               | 6  |
| 1.3.1. على المستوى النظري: .....                       | 6  |
| 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....                     | 6  |
| 1.4. أسئلة الدراسة .....                               | 7  |
| 1.5. أهداف الدراسة .....                               | 7  |
| 1.6. فرضيات الدراسة .....                              | 8  |
| 1.7. نموذج الدراسة .....                               | 8  |
| 1.8. منهجية الدراسة .....                              | 9  |
| 1.9. الدراسة الميدانية .....                           | 10 |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح .....                       | 11 |
| 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....                |    |
| 1.....                                                 |    |
| 2.....                                                 |    |
| 2.1. المقدمة: .....                                    | 13 |
| 2.2. المتغير المستقل .....                             | 13 |
| 2.3. المتغير التابع .....                              | 13 |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | 13 |
| 2.5. الخاتمة .....                                     | 14 |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

تُعد العمليات التشغيلية من المحاور الجوهرية في نجاح المؤسسات، حيث تشمل جميع الأنشطة والمهام اليومية التي تساهم في تقديم المنتج أو الخدمة للمستهلك. وتتطلب إدارتها بكفاءة عالية تحقيق توازن بين الجودة والتكلفة والزمن. في قطاع تجارة قطع غيار السيارات، تلعب العمليات التشغيلية دورًا بالغ الأهمية في ضمان توفر القطع المناسبة في الوقت والمكان المناسبين، هذا بدوره يؤثر بشكل كبير على رضا العملاء واستمرارية النشاط التجاري. ومع تطور التقنيات الرقمية أصبحت هذه المؤسسات مطالبة بإعادة هيكلة عملياتها التشغيلية بما يتماشى مع متطلبات التقنيات الرقمية لتقليل الهدر وتبسيط الإجراءات وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة التشغيلية.

تناولت بعض الدراسات أثر التحول الرقمي على العمليات التشغيلية في قطاعات متعددة. يشير الباحث Rani (2022) في دراسته "Exploring the Role of Technology in Enhancing Operations Management" إلى أن استخدام التقنيات الرقمية ساهم في تحسين سلسلة الإمداد، وتقليل التكاليف التشغيلية بنسبة وصلت إلى 30٪ في بعض المنشآت الصناعية. بينما رأى Creswell (2014) في كتابه Research Design أن نجاح العمليات التشغيلية لا يتوقف على توفر التقنية فقط، بل على مدى تكاملها في البيئة المؤسسية. ومن جهة أخرى، أشار Avolio & Yammarino (2013) في دراستهما حول القيادة الرقمية أن القيادة التنظيمية تلعب دورًا مكملًا لنجاح التحول الرقمي، مما يؤثر على العمليات التشغيلية بشكل غير مباشر. من خلال هذا التنوع في الآراء، يتبين أن التحول الرقمي له تأثير واضح على العمليات، لكن درجة التأثير وطرقه تختلف بحسب نوع القطاع والبيئة التشغيلية.

بالرغم من وجود هذه الدراسات إلا أن أغلبها ركز على القطاعات الصناعية والخدمية الكبرى، بينما لم تحظى تجارة قطع الغيار – خصوصًا في السوق السعودي – باهتمام بحثي كافٍ. كما أن العديد من الدراسات لم تتناول العلاقة بشكل مباشر بين التحول الرقمي وتحسين العمليات التشغيلية، بل تناولت كل منهما كموضوع مستقل. وهذا ما يخلق فجوة علمية تستوجب البحث، خصوصًا في ظل توسع تطبيقات التجارة الإلكترونية وانتشار منصات بيع قطع الغيار عبر الإنترنت.

بناءً على ما سبق، فإن مشكلة البحث الحالي تتلخص في: هل أسهم التحول الرقمي فعلياً في تحسين العمليات التشغيلية في قطاع تجارة قطع الغيار؟ وهل كان لهذا التحول أثر ملموس على كفاءة الأداء، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وسرعة الاستجابة؟ هذه التساؤلات تبرز في ظل ملاحظات ميدانية على استمرار بعض المشكلات التشغيلية رغم توفر أنظمة رقمية في المؤسسات العاملة في هذا القطاع.

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يُسلط الضوء على قطاع حيوي يرتبط بشكل مباشر بقطاع النقل والخدمات اللوجستية، ويسهم في تحسين أداء التطبيقات والمنصات التي تعتمد على مؤسسات تجارة قطع الغيار. كما يقدم البحث إضافة علمية من خلال سد فجوة قائمة في الأدبيات، ويوفر توصيات عملية لأصحاب القرار ومديري العمليات لتحسين الأداء عبر استثمار التقنيات الرقمية بشكل فعال.

## 1.2. مشكلة الدراسة

في ظل التوسع المتسارع في تطبيقات التجارة الإلكترونية بقطاع تجارة قطع غيار السيارات، تتزايد الحاجة إلى تطوير العمليات التشغيلية لتلبية توقعات العملاء وتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمة. ورغم إدخال أنظمة رقمية حديثة، لا تزال العديد من المنشآت تعاني من تحديات تشغيلية تتعلق بسرعة الإنجاز وإدارة المخزون وتكامل العمليات مما يطرح تساؤلات حول فاعلية التحول الرقمي في تحسين الأداء التشغيلي فعلياً.

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظري

أظهرت مراجعة الدراسات السابقة وجود تركيز كبير على التحول الرقمي كعامل تقني أو استراتيجي بحت، دون التوسع الكافي في دراسة تأثيره المباشر على العمليات التشغيلية في سياقات تجارية محددة. فمعظم البحوث مثل دراسة Rani (2022) تناولت التحول الرقمي في إطار عام لتحسين سلسلة الإمداد، في حين ركزت دراسات أخرى مثل Creswell (2014) على مفاهيم التصميم البحثي دون الربط العميق بين الرقمنة وكفاءة العمليات التشغيلية في القطاعات التجارية المتخصصة. كما أن العلاقة السببية بين التحول الرقمي (كمدخل) والعمليات التشغيلية (كنتاج) لم تعالج ضمن نماذج تفسيرية دقيقة في الأدبيات الحالية.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

رغم أن المملكة العربية السعودية تشهد تحولات رقمية كبيرة ضمن رؤية 2030، إلا أن قطاع تجارة قطع غيار السيارات تحديداً لم يدرس بشكل كافٍ من ناحية الأثر التشغيلي للتحول الرقمي. فهناك غياب واضح للأبحاث التطبيقية التي تتناول هذه العلاقة في السياق السعودي، وخاصة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تمثل شريحة كبيرة من سوق تجارة قطع غيار السيارات. وتبرز الحاجة إلى دراسات تطبيقية محلية تسلط الضوء على هذه العلاقة ضمن بيئة الأعمال السعودية لتقديم حلول مناسبة لواقع السوق المحلي.

سؤال البحث الرئيسي:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة إدارة العمليات التشغيلية في قطاع تجارة قطع غيار السيارات في المملكة العربية السعودية؟

### 1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يسلط الضوء على قطاع حيوي يرتبط بشكل مباشر بقطاع النقل والخدمات اللوجستية، ويسهم في تحسين أداء التطبيقات والمنصات التي تعتمد عليها مؤسسات تجارة قطع غيار السيارات. كما يُقدم البحث إضافة علمية من خلال سد فجوة قائمة في الأدبيات، ويوفر توصيات عملية لأصحاب القرار ومديري العمليات لتحسين الأداء عبر استثمار التقنيات الرقمية بشكل فعال.

#### 1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية للدراسة في كونها تسد فجوة معرفية في الأدبيات العلمية المتعلقة بالعلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات التشغيلية، خاصة في قطاع تجارة قطع غيار السيارات الذي لم يحظ باهتمام كافي من الباحثين. ومن خلال هذا البحث، يمكن اقتراح نموذج تفسيري أو إطار عمل مفاهيمي يربط بوضوح بين مستوى تبني الرقمنة وتحسين مؤشرات الأداء التشغيلي (مثل سرعة تنفيذ الطلبات، تقليل الأخطاء، كفاءة المخزون). كما تسهم الدراسة في إثراء نظرية إدارة العمليات الرقمية بتقديم مؤشرات قابلة للقياس تساعد الباحثين مستقبلاً في دراسة هذه العلاقة في بيئات مشابهة.

#### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما من الناحية التطبيقية، فإن نتائج هذا البحث ستكون ذات فائدة مباشرة لمديري العمليات في المؤسسات العاملة في قطاع قطع غيار السيارات، خصوصاً في السعودية، حيث ستمكنهم من تقييم الأثر الفعلي للتحول الرقمي على أداء مؤسساتهم التشغيلية. كما يستفيد منها مطورو الأنظمة الرقمية في تحسين تصميم الحلول التقنية بما يتماشى مع احتياجات العمليات اليومية، إلى جانب دعم صناع القرار الحكومي في رسم سياسات تحفيزية رقمية موجهة للقطاعات التجارية. وقد تسهم النتائج أيضاً في تقليل التكاليف التشغيلية، وتسريع الخدمات اللوجستية، وتعزيز تجربة العملاء.

## 1.4. أسئلة الدراسة

تنطلق هذه الدراسة من السؤال الرئيس الآتي:

- ما مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة إدارة العمليات التشغيلية في قطاع تجارة قطع غيار السيارات في المملكة العربية السعودية؟

ويتفرع من هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية، منها:

- ما هي أبرز مظاهر التحول الرقمي المطبقة في مؤسسات تجارة قطع الغيار؟
- كيف يؤثر التحول الرقمي على سرعة تنفيذ العمليات التشغيلية؟
- هل يساهم التحول الرقمي في تقليل الأخطاء التشغيلية؟
- ما علاقة التحول الرقمي بتحسين رضا العملاء وكفاءة سلسلة الإمداد؟
- ما التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق التحول الرقمي على عملياتها التشغيلية؟

## 1.5. أهداف الدراسة

- تحليل تأثير التحول الرقمي على كفاءة إدارة العمليات التشغيلية.
- تحديد أوجه القصور أو التحديات في تطبيق التحول الرقمي في قطاع تجارة قطع الغيار.
- تقييم مدى انعكاس التحول الرقمي على تحسين الأداء التشغيلي (مثل: الوقت، التكلفة، جودة التنفيذ).
- تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق تساهم في رفع كفاءة الأداء التشغيلي من خلال التحول الرقمي.

## 1.6. فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة وأسئلة الدراسة، تفترض الدراسة ما يلي:

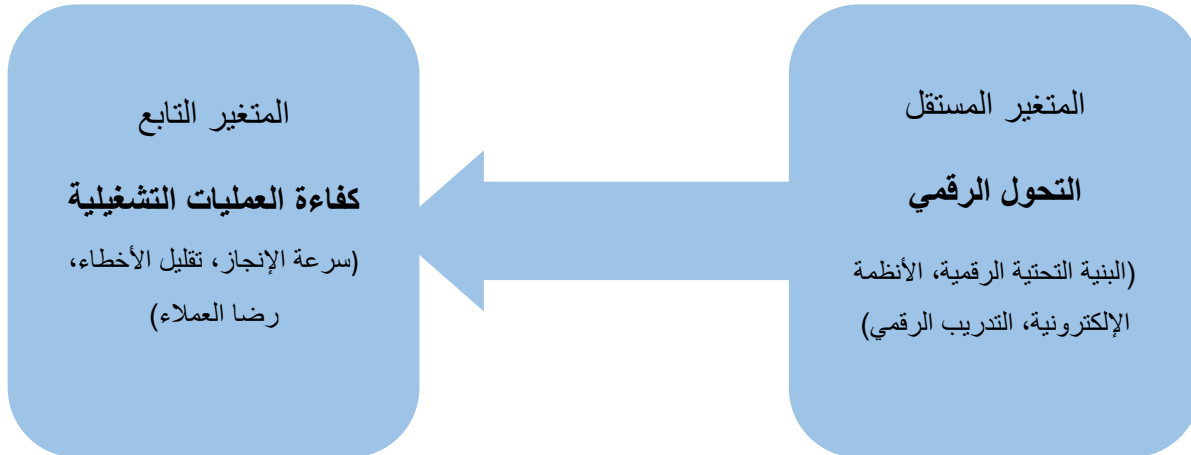
الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي على كفاءة العمليات التشغيلية في قطاع تجارة قطع الغيار.

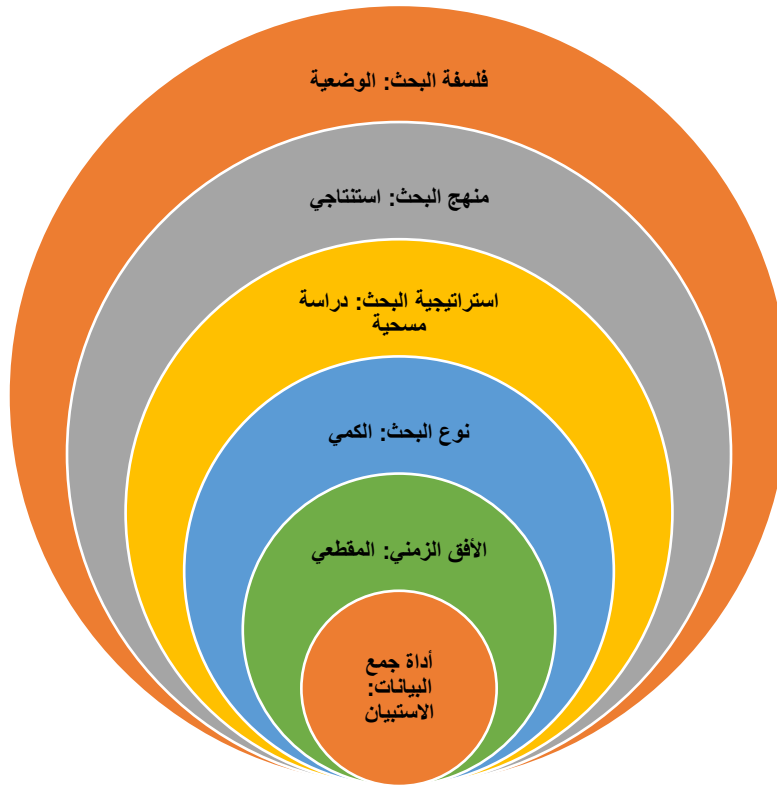
الفرضيات الفرعية:

- يوجد تأثير للتحول الرقمي على تقليل الوقت اللازم لإنجاز العمليات التشغيلية.
- يوجد تأثير للتحول الرقمي على تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين الجودة.
- يوجد تأثير للتحول الرقمي على رفع مستوى رضا العملاء في مؤسسات تجارة قطع الغيار.
- توجد علاقة بين مستوى تبني التحول الرقمي ومستوى كفاءة إدارة سلسلة الإمداد.

## 1.7. نموذج الدراسة



## 1.8. منهجية الدراسة



## 1.9. الدراسة الميدانية

يُعد قطاع تجارة قطع غيار السيارات في المملكة العربية السعودية هو محور الدراسة الحالية، حيث تسعى إلى قياس أثر التحول الرقمي على العمليات التشغيلية في هذا القطاع الحيوي. وبهدف تطبيق البحث ميدانياً، تم تحديد بيئة مناسبة داخل هذا القطاع (مثل: الوكالات، ومراكز بيع قطع الغيار) وفقاً لمجموعة من المعايير المنهجية التي تضمن جودة النتائج:

- **الصلة:** تتماشى بيئة الدراسة مع موضوع البحث مباشرة، حيث ترتبط الأنشطة التشغيلية في مراكز قطع الغيار بمستوى التحول الرقمي المستخدم فيها.
- **سهولة الوصول:** يمكن الوصول بسهولة إلى المستهدفين في هذه البيئة مثل: البائعين، ومديري الفروع، ومُلاك المراكز، مما يسمح بجمع البيانات بشكل فعال من الفئة المعنية.
- **الاعتبارات الأخلاقية:** سيتم الالتزام بالمعايير الأخلاقية كافة، مثل سرية المعلومات، والحصول على موافقة المشاركين، وعدم إلحاق أي ضرر بهم.
- **توفر الموارد:** توفر هذه البيئة بعض النماذج الأولية لاستخدام الأنظمة الرقمية، إضافة إلى معلومات عملية يمكن من خلالها تحليل العلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات.
- **التمثيل:** تشمل البيئة المختارة جهات متنوعة في الحجم والموقع الجغرافي، ما يجعل النتائج قابلة للتعميم على نطاق أوسع داخل السوق المحلي.

## 1.10. مخطط المشروع المقترح

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| الفصل الأول: الإطار العام للدراسة     |  |
| الفصل الثاني: الإطار النظري           |  |
| الفصل الثالث: منهجية البحث            |  |
| الفصل الرابع: التحليل الاحصائي        |  |
| الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة |  |

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

**2.1. المقدمة:**

**2.2. المتغير المستقل**

**2.3. المتغير التابع**

**2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع**

### قائمة المراجع

Avolio, B. J., & Yammarino, F. J. (2013). *Transformational and charismatic leadership: The road ahead*. Emerald Group Publishing.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach* (4th ed.). SAGE Publications.

Rani, N. (2022). Exploring the role of technology in enhancing operations management. *International Journal of Operations & Production Management*, 42(3), 489–507.